

# **Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário SAU-ARSESP**

**Setor: Energia Elétrica**

**Mês: Abril/2024**

## Apresentação

A Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de São Paulo – Arsesp é uma autarquia de regime especial, criada pela Lei Complementar nº 1.025, de 07 de dezembro de 2007, regulamentada pelo Decreto 52.455, de 07 de dezembro de 2007 e que tem, entre as suas principais atribuições, no âmbito do Estado de São Paulo:

- a) **Energia Elétrica:** por meio de convênio de delegação e descentralização, firmado com a Agência Nacional de Energia Elétrica - Aneel, fiscalizar as concessionárias de distribuição e os agentes de geração que atuam no Estado de São Paulo. A Agência também atua, por meio de contrato de metas, em atividades da Ouvidoria Setorial da ANEEL.
- b) **Gás Canalizado:** regular e fiscalizar os serviços de distribuição de gás canalizado das três concessionárias paulistas.
- c) **Saneamento Básico:** regular e fiscalizar os serviços de saneamento de titularidade estadual, assim como os de titularidade municipal, que venham a ser delegados à Arsesp pelos municípios paulistas que manifestarem tal interesse.
- d) **Novos Serviços:** o Decreto nº 67.882, de 15 de agosto de 2023, alterou o regulamento da Agência Reguladora, integrando novas atribuições (previstas na lei nº 17.293 de 20 de outubro de 2020). Assim, a Arsesp passará a regular e a fiscalizar os todos os serviços públicos que vierem a ser delegados pelo governo do Estado, como parques, hospitais, resíduos sólidos entre outros.

Quanto às atividades desenvolvidas no âmbito da Ouvidoria Setorial da ANEEL, cabe à Agência Reguladora o acolhimento e registro das manifestações em sistema informatizado. Já as demais ações de tratativas são de atribuição da ANEEL, como a análise das demandas e o envio de comunicações aos consumidores.

O Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU-ARSESP visa apresentar, de maneira consolidada, as manifestações apresentadas pelos consumidores dos serviços regulados nos canais de atendimento, com o intuito de sinalizar aspectos a serem aprimorados na prestação dos serviços e dar transparência à sociedade.

## Caminho do Entendimento

A ANEEL implantou o fluxo de tratamento das manifestações dos consumidores de energia elétrica, denominado “Caminho do Entendimento”, a fim de que a demanda siga as instâncias de atendimento. Ou seja, diante de um conflito ou mediante a insatisfação com o serviço prestado, o consumidor deve registrar a sua reclamação em um dos canais de atendimento da concessionária; caso o problema não seja solucionado, deve registrar a reclamação na ouvidoria da concessionária; se ainda assim o consumidor não ficar satisfeito, ele pode registrar a manifestação na Ouvidoria Setorial da Aneel ou Agência Estadual conveniada.

Todas as manifestações feitas à ANEEL ou à Arsesp são inseridas no Sistema de Gestão de Ouvidoria – SGO e encaminhadas às ouvidorias das concessionárias que verificam se a demanda foi tratada anteriormente, em caso negativo, é efetuado o registro e tratado pela concessionária com a devida orientação ao consumidor a aguardar até a data informada.

Assim, o consumidor poderá retomar a reclamação junto à ANEEL, em caso de discordância ou falta de posicionamento da concessionária.

Vale destacar que a ANEEL analisa apenas as demandas já tratadas anteriormente pelas ouvidorias das distribuidoras, ou seja, que seguiram seu fluxo completo.

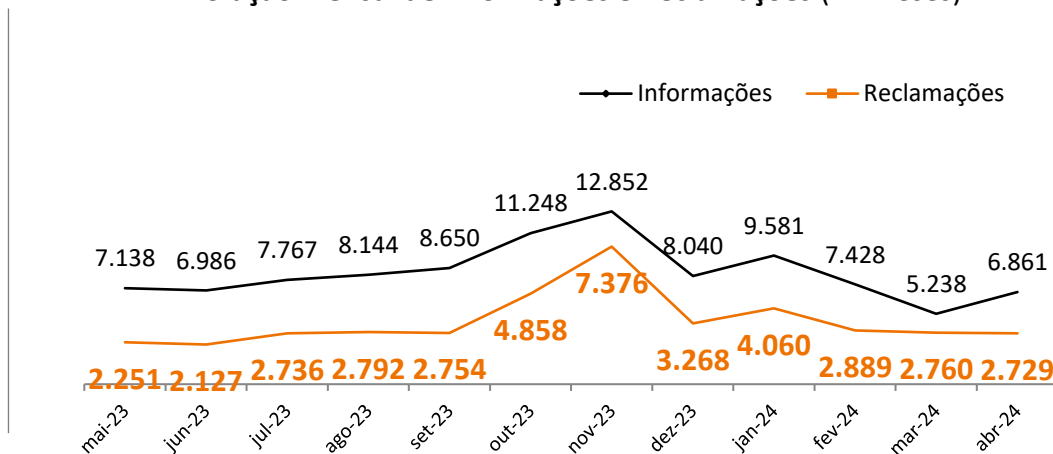
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
nov-23	12.852	7.376	51,83%	16	20.244
dez-23	8.040	3.268	-55,69%	16	11.324
jan-24	9.581	4.060	24,24%	17	13.658
fev-24	7.428	2.889	-28,84%	11	10.328
mar-24	5.238	2.760	-4,47%	19	8.017
abr-24	6.861	2.729	-1,12%	13	9.603

<sup>1</sup> Variação com relação ao mês anterior

<sup>2</sup> Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

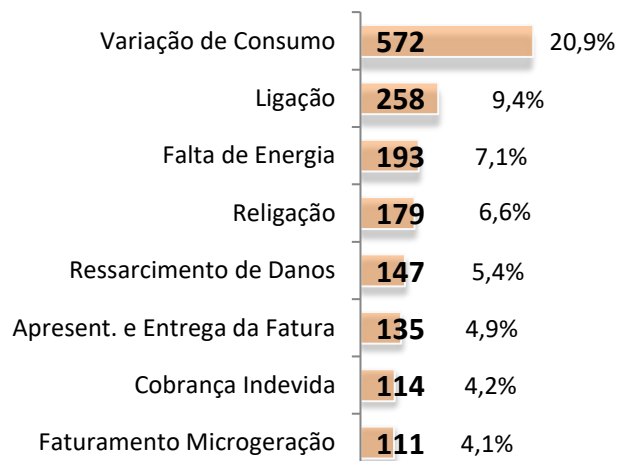
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



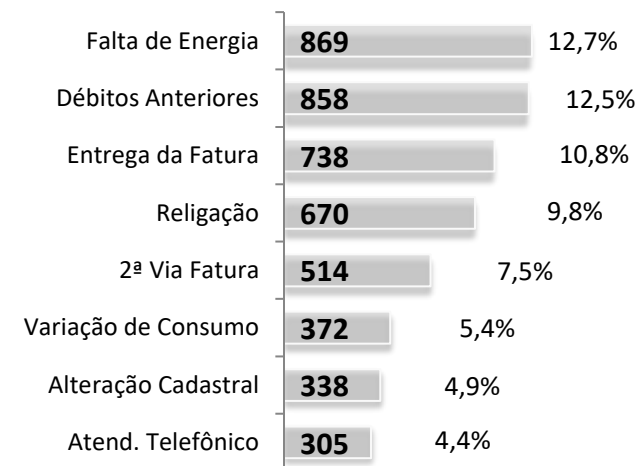
Reclamações por concessionária no mês

	Nº	%
Enel SP	1.633	59,8%
CPFL Paulista	403	14,8%
EDP SP	211	7,7%
Neoenergia Elektro	255	9,3%
CPFL Piratininga	162	5,9%
Energisa Sul-Sudeste	39	1,4%
CPFL Santa Cruz	26	1,0%

Reclamações mais frequentes no mês



Informações mais solicitadas no mês



## Indicadores de Qualidade do Atendimento

A medição e exposição dos indicadores de qualidade do atendimento visam incentivar a melhoria contínua do atendimento das Ouvidorias das concessionárias às manifestações registradas nos canais de atendimento da Ouvidoria setorial da ANEEL e do SAU-ARSESP

Obs.: a medição mensal dos indicadores de qualidade do atendimento é provisória, pois no fechamento das relatórios mensais parte das reclamações registradas no mês está em fase de análise.

- ✓ **Reclamações a cada 10 mil unidades consumidoras:** *quantidade de reclamações sobre os serviços prestados pela concessionária ponderado pela sua base de unidades consumidoras.*
- ✓ **Reclamações procedentes:** *reclamações recebidas, analisadas e, no mérito, acolhidas integralmente.*

### reclamações a cada 10 mil unidades consumidoras (UC's)

Concessionária	quantidade de UC's <sup>1</sup>	reclamações no mês	resultado do indicador
Enel SP	8.435.806	1.633	1,94
EDP SP	2.155.268	211	0,98
Neoenergia Elektro	2.947.150	255	0,87
CPFL Piratininga	1.951.764	162	0,83
CPFL Paulista	4.975.054	403	0,81
CPFL Santa Cruz	506.723	26	0,51
Energisa Sul-Sudeste	876.099	39	0,45
<b>Setor agregado</b>	<b>21.847.864</b>	<b>2.729</b>	<b>1,25</b>

### % reclamações procedentes

Concessionária	resultado do indicador
EDP SP	15,6%
Neoenergia Elektro	7,5%
Enel SP	7,4%
CPFL Paulista	6,2%
CPFL Piratininga	1,2%
Energisa Sul-Sudeste	0,0%
CPFL Santa Cruz	0,0%
<b>Setor agregado</b>	<b>7,3%</b>

<sup>1</sup> Base de unidades consumidoras de abril de 2024

Enel SP

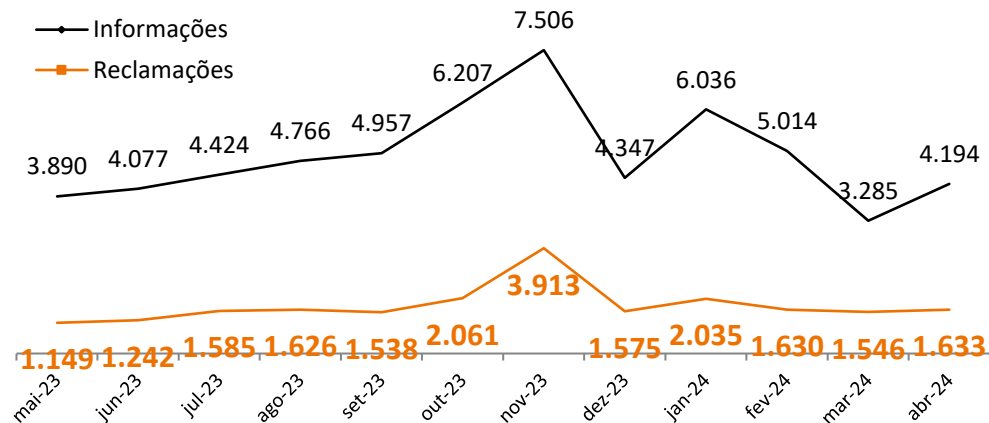
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
nov-23	7.506	3.913	89,86%	5	11.424
dez-23	4.347	1.575	-59,75%	3	5.925
jan-24	6.036	2.035	29,21%	5	8.076
fev-24	5.014	1.630	-19,90%	7	6.651
mar-24	3.285	1.546	-5,15%	13	4.844
abr-24	4.194	1.633	5,63%	7	5.834

<sup>1</sup> Variação com relação ao mês anterior

<sup>2</sup> Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

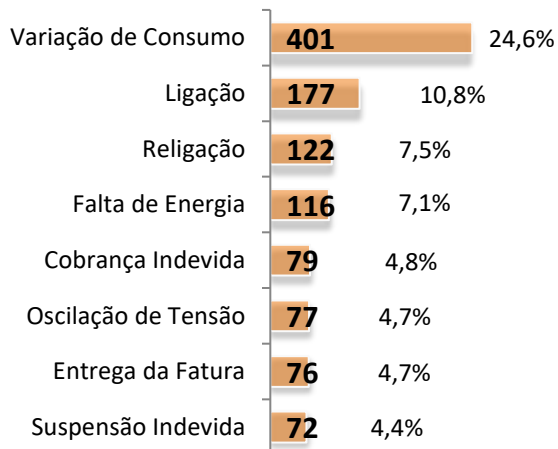
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



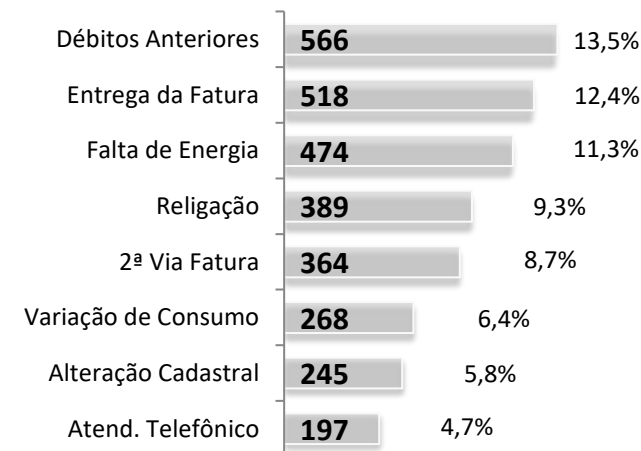
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
São Paulo	1225
Osasco	60
São Bernardo do Campo	57
Santo André	53
Diadema	35
Carapicuíba	27
Cotia	24
Mauá	23
Barueri	21
São Caetano do Sul	13

Reclamações mais frequentes no mês

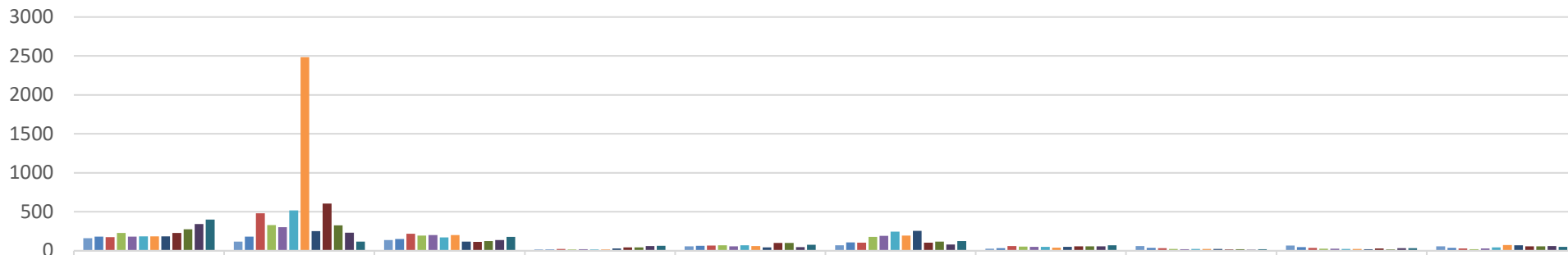


Informações mais solicitadas no mês



Enel SP

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



	Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro de Leitura	Falta de Energia	Ligação	Faturamento por Média	Apresentação e Entrega da Fatura	Religação	Alteração Cadastral (Titularidade/ Nome)	Conexão de Microgeração	Faturamento Microgeração	Ressarcimento de Danos Elétricos
mai/23	162	118	137	17	55	69	26	61	67	56
jun/23	181	181	151	17	62	106	34	36	46	37
jul/23	175	480	219	22	65	103	60	33	37	28
ago/23	227	330	195	16	69	176	52	22	27	19
set/23	180	301	200	19	56	191	49	20	27	29
out/23	184	516	170	14	69	244	49	24	22	42
nov/23	184	2.484	202	17	61	194	40	24	21	72
dez/23	185	251	116	28	44	255	48	23	19	69
jan/24	229	605	114	41	101	104	56	16	30	55
fev/24	276	325	125	44	100	115	55	19	15	55
mar/24	341	232	136	60	45	81	57	13	33	58
abr/24	401	116	177	62	76	122	71	19	34	49

CPFL Paulista

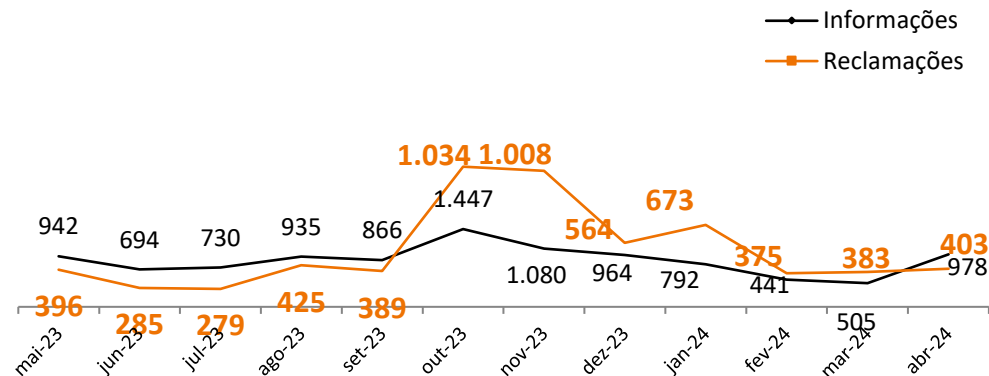
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
nov-23	1.080	1.008	-2,51%	7	2.095
dez-23	964	564	-44,05%	6	1.534
jan-24	792	673	19,33%	3	1.468
fev-24	505	375	-44,28%	0	880
mar-24	441	383	2,13%	3	827
abr-24	978	403	5,22%	2	1.383

<sup>1</sup> Variação com relação ao mês anterior

<sup>2</sup> Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

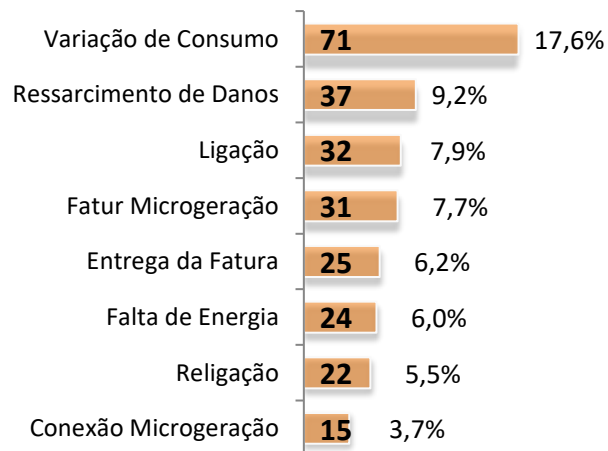
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



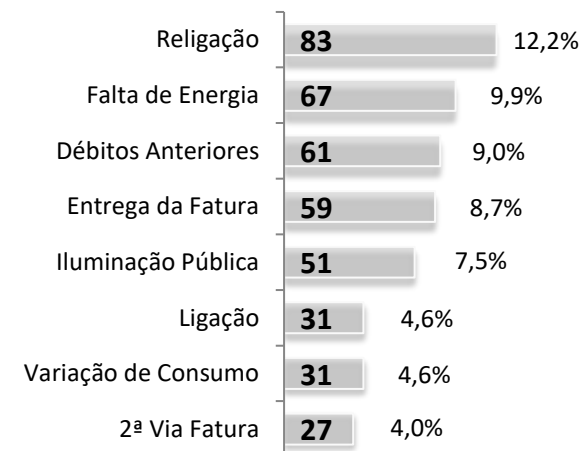
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Campinas	62
Ribeirão Preto	46
São José do Rio Preto	42
Valinhos	17
Bauru	13
Piracicaba	10
Araçatuba	9
Hortolândia	9
Itatiba	8
Araraquara	7

Reclamações mais frequentes no mês

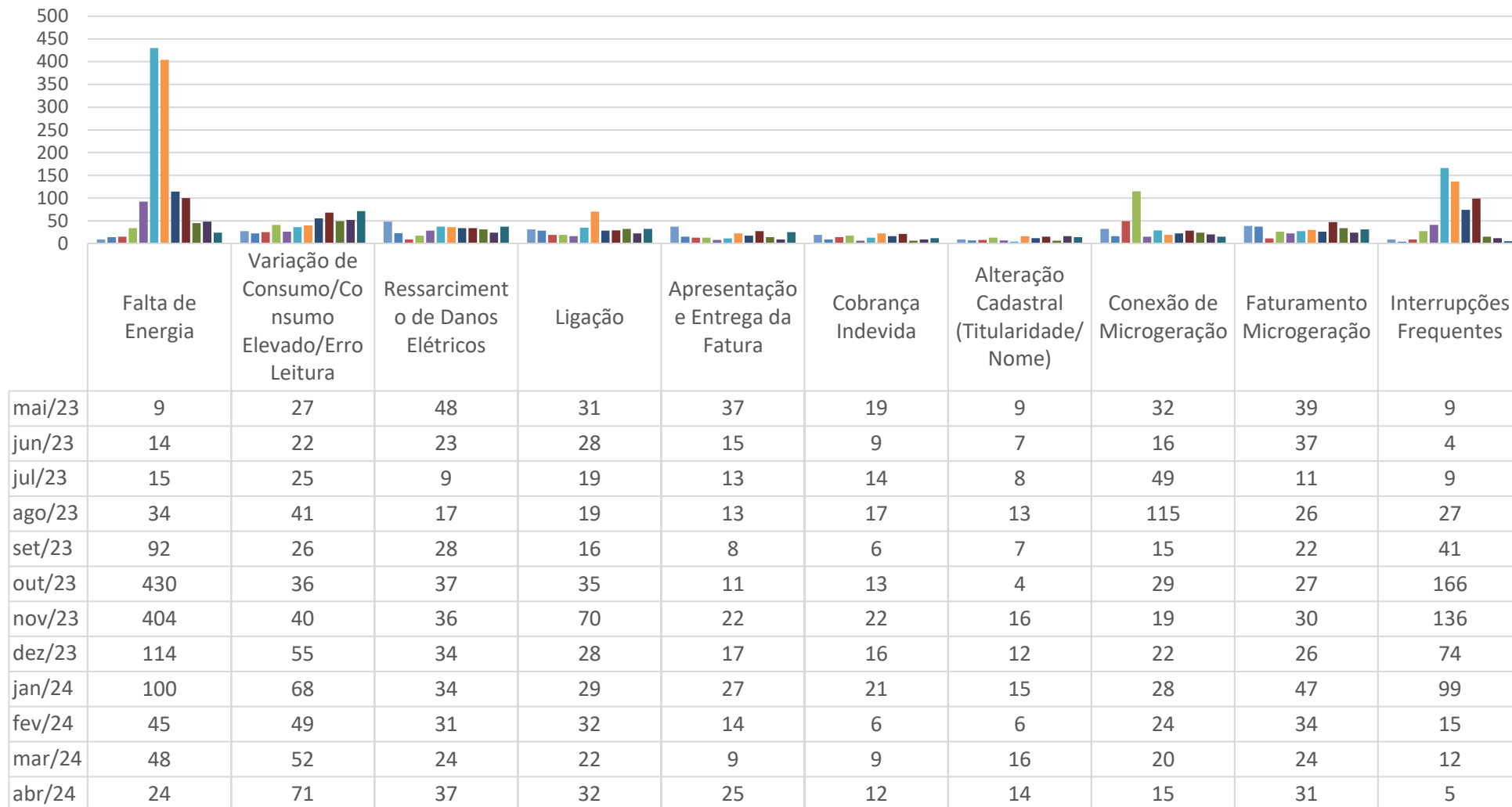


Informações mais solicitadas no mês



CPFL Paulista

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)





CPFL Piratininga

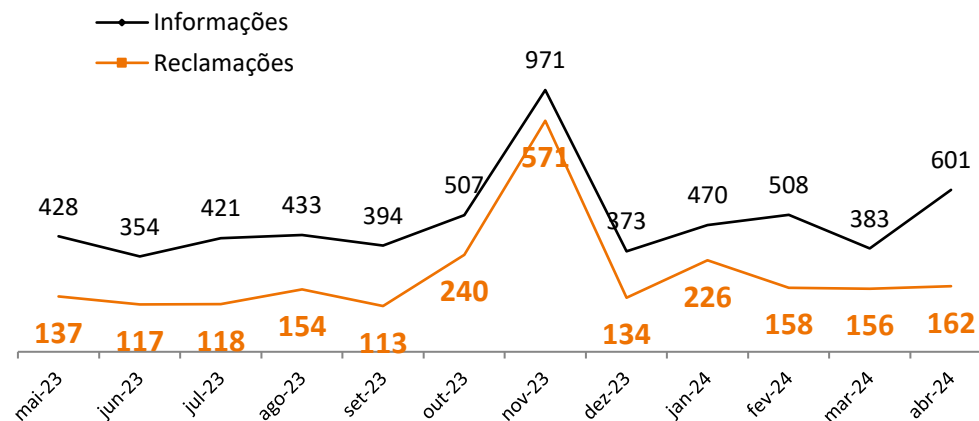
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
nov-23	971	571	137,92%	1	1.543
dez-23	373	134	-76,53%	3	510
jan-24	470	226	68,66%	3	699
fev-24	508	158	-30,09%	2	668
mar-24	383	156	-1,27%	3	542
abr-24	601	162	3,85%	1	764

<sup>1</sup> Variação com relação ao mês anterior

<sup>2</sup> Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

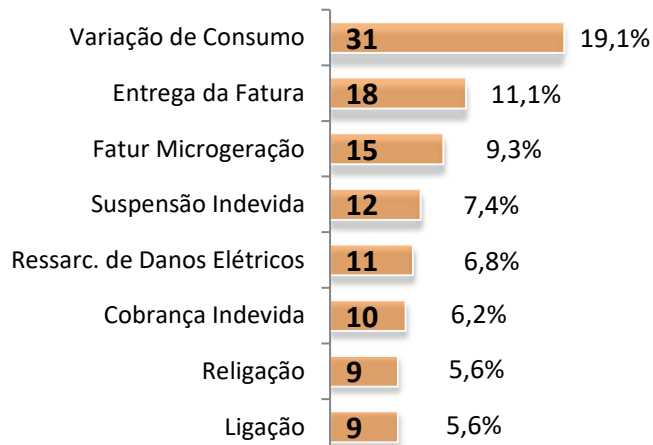
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



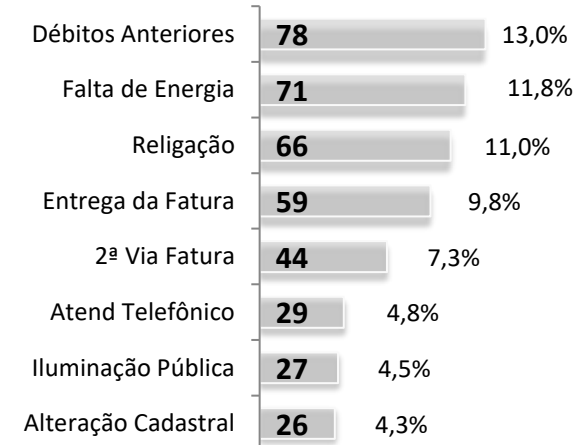
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Sorocaba	24
Jundiaí	21
Santos	18
Indaiatuba	18
Praia Grande	15
Salto	11
Vinhedo	10
São Vicente	8
Votorantim	7
Cubatão	5

Reclamações mais frequentes no mês

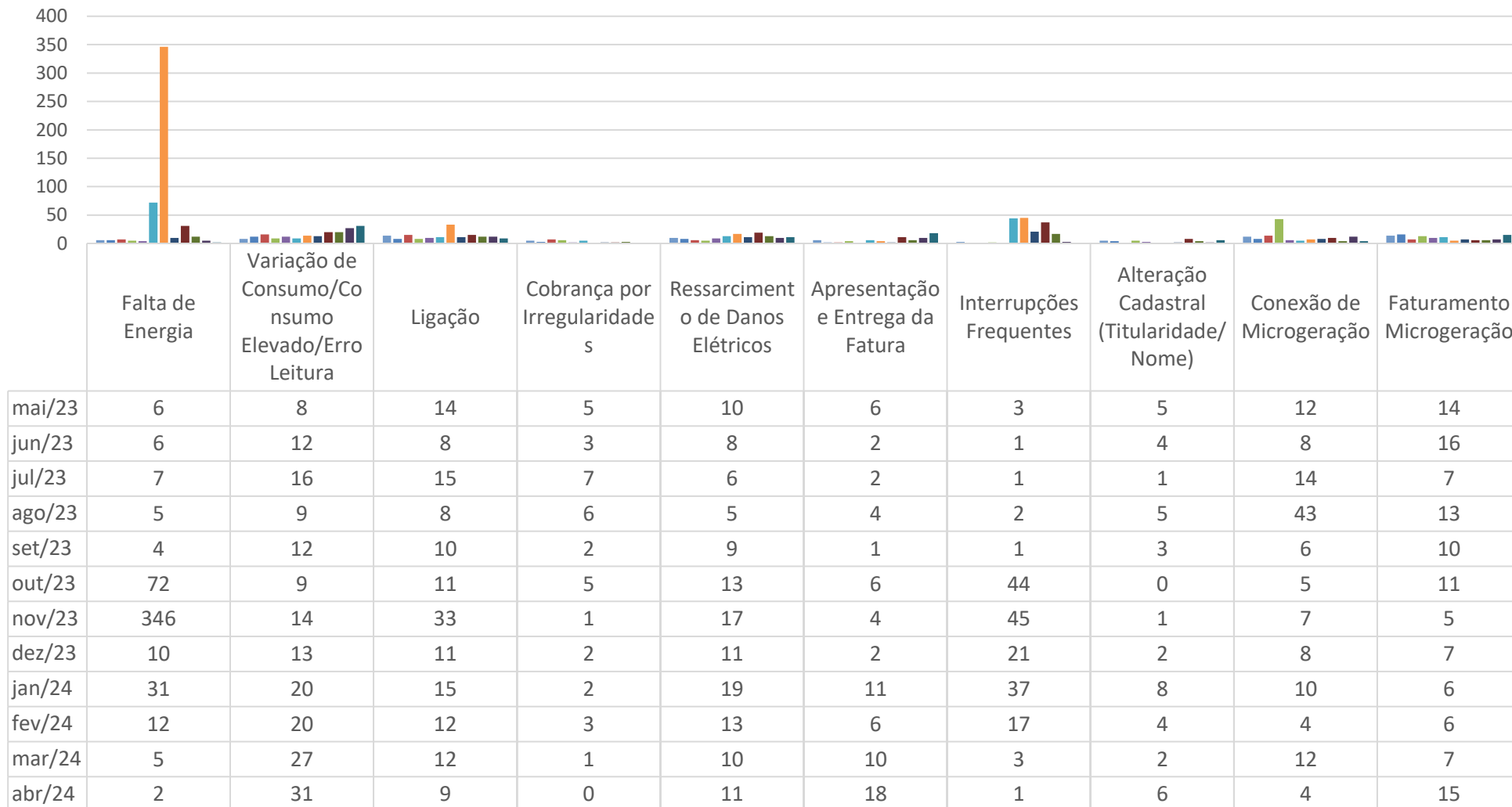


Informações mais solicitadas no mês



CPFL Piratininga

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



CPFL Santa Cruz

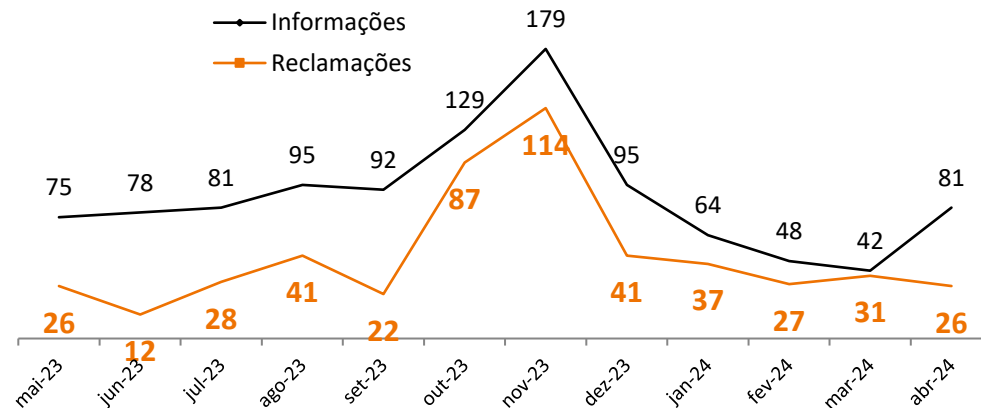
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
nov-23	179	114	31,03%	1	294
dez-23	95	41	-64,04%	1	137
jan-24	64	37	-9,76%	0	101
fev-24	48	27	-27,03%	0	75
mar-24	42	31	14,81%	0	73
abr-24	81	26	-16,13%	0	107

<sup>1</sup> Variação com relação ao mês anterior

<sup>2</sup> Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

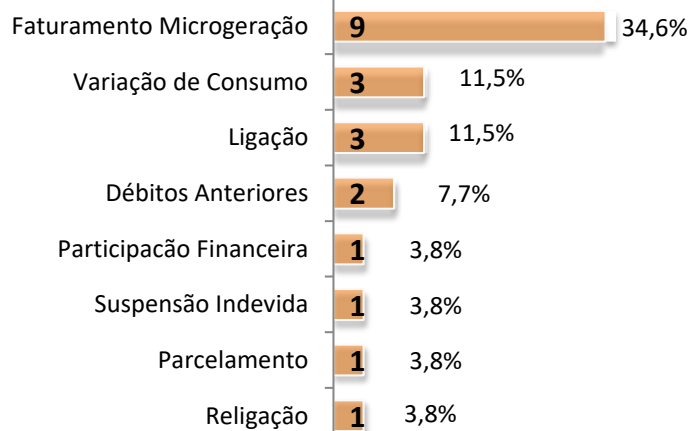
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



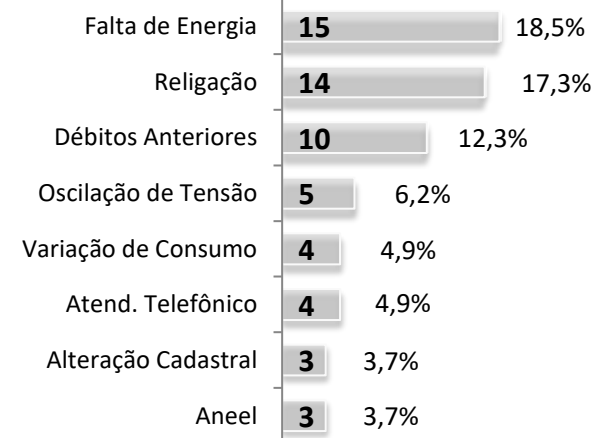
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Ourinhos	5
Mococa	3
Águas de Santa Bárbara	3
Divinolândia	2
São Sebastião da Gramma	2
Casa Branca	1
Pederneiras	1
Araraquara	1
Caconde	1
Pedreira	1

Reclamações mais frequentes no mês

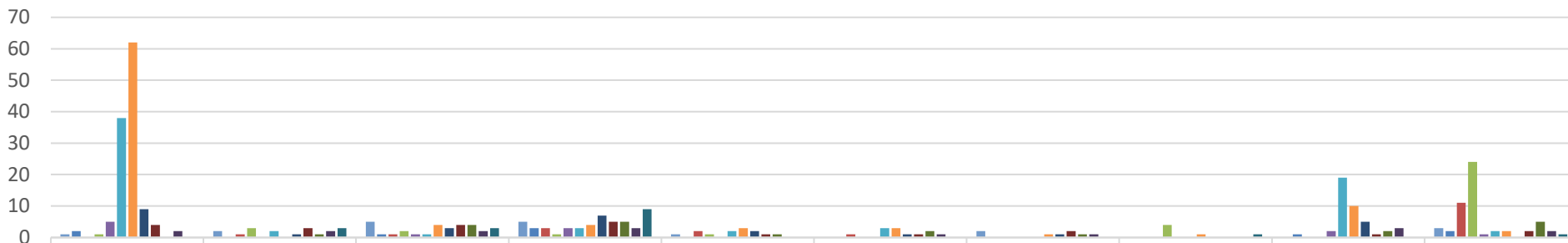


Informações mais solicitadas no mês



CPFL Santa Cruz

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



	Falta de Energia	Ligação	Varição de Consumo/Consumo Elevado/Erro de Leitura	Faturamento Microgeração	Ressarcimento de Danos Elétricos	Flutuação/Variação/Oscilação de Tensão	Apresentação e Entrega da Fatura	Alteração Cadastral (Titularidade/ Nome)	Interrupções Frequentes	Conexão de Microgeração
mai/23	1	2	5	5	1	0	2	0	0	3
jun/23	2	0	1	3	0	0	0	0	1	2
jul/23	0	1	1	3	2	1	0	0	0	11
ago/23	1	3	2	1	1	0	0	4	0	24
set/23	5	0	1	3	0	0	0	0	2	1
out/23	38	2	1	3	2	3	0	0	19	2
nov/23	62	0	4	4	3	3	1	1	10	2
dez/23	9	1	3	7	2	1	1	0	5	0
jan/24	4	3	4	5	1	1	2	0	1	2
fev/24	0	1	4	5	1	2	1	0	2	5
mar/24	2	2	2	3	0	1	1	0	3	2
abr/24	0	3	3	9	0	0	0	1	0	1

Neoenergia Elektro

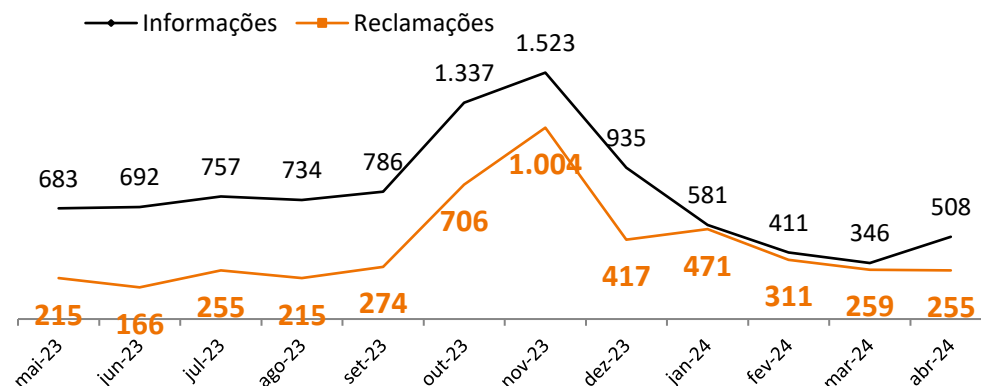
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
nov-23	1.523	1.004	42,21%	1	2.528
dez-23	935	417	-58,47%	3	1.355
jan-24	581	471	12,95%	2	1.054
fev-24	411	311	-33,97%	1	723
mar-24	346	259	-16,72%	0	605
abr-24	508	255	-1,54%	1	764

<sup>1</sup> Variação com relação ao mês anterior

<sup>2</sup> Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

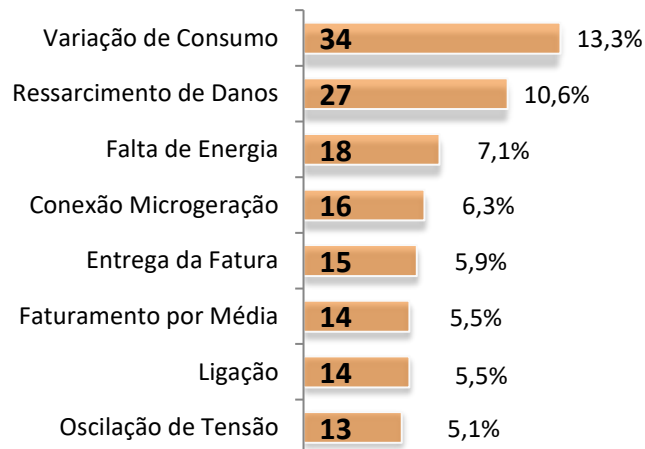
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



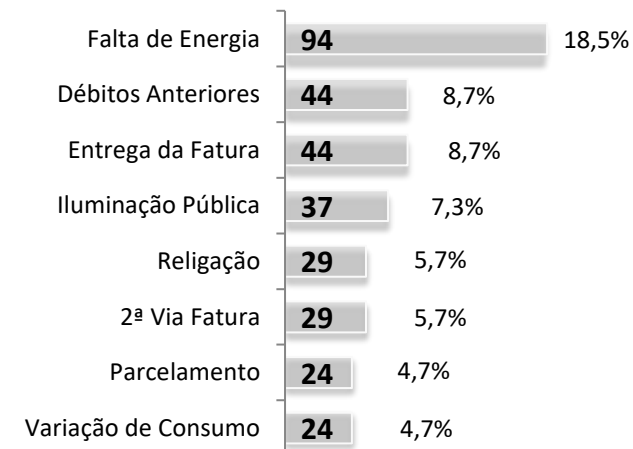
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Ubatuba	12
Atibaia	11
Limeira	11
Mogi Mirim	10
Mongaguá	8
Peruíbe	7
Mogi Guaçu	7
Rio Claro	7
Bertioga	6
Guarujá	5

Reclamações mais frequentes no mês

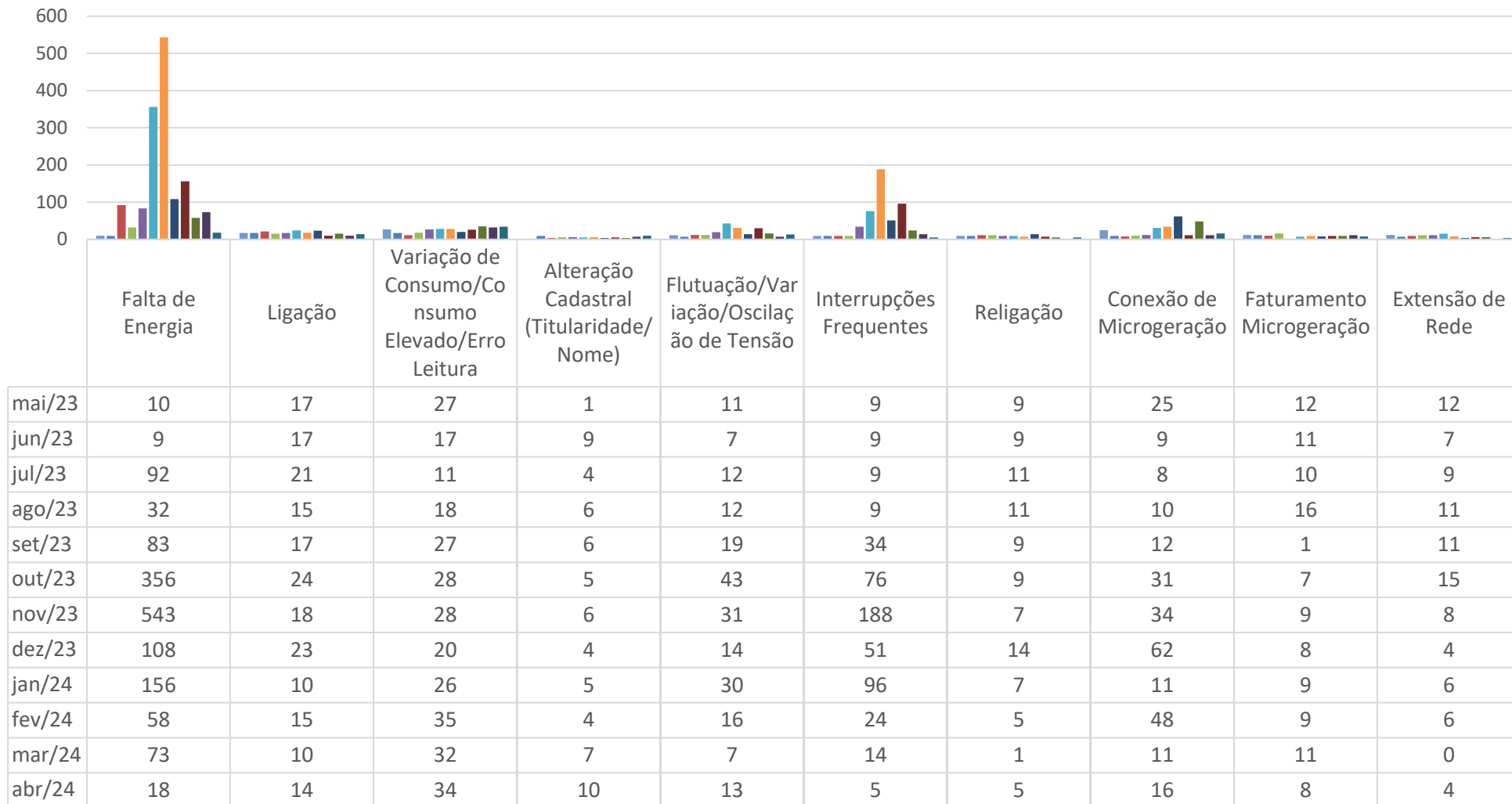


Informações mais solicitadas no mês



Neoenergia Elektro

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



EDP SP

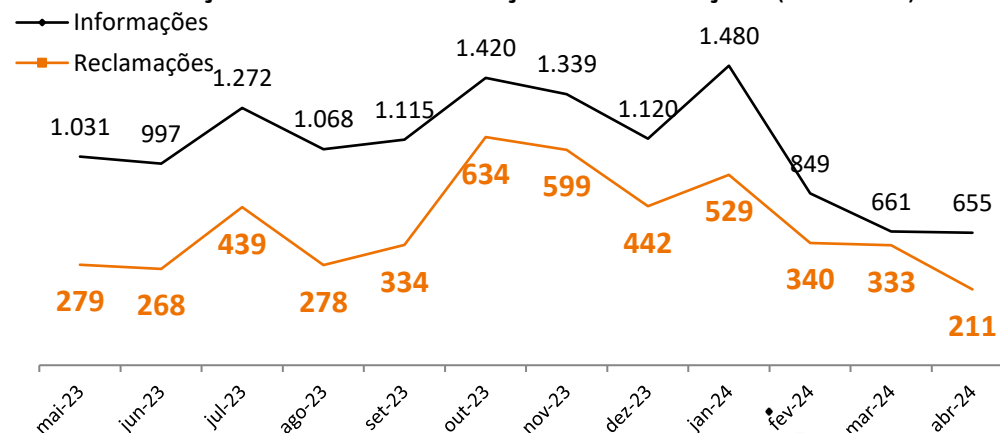
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
nov-23	1.339	599	-5,52%	0	1.938
dez-23	1.120	442	-26,21%	0	1.562
jan-24	1.480	529	19,68%	4	2.013
fev-24	849	340	-35,73%	0	1.189
mar-24	661	333	-2,06%	0	994
abr-24	655	211	-36,64%	0	866

<sup>1</sup> Variação com relação ao mês anterior

<sup>2</sup> Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

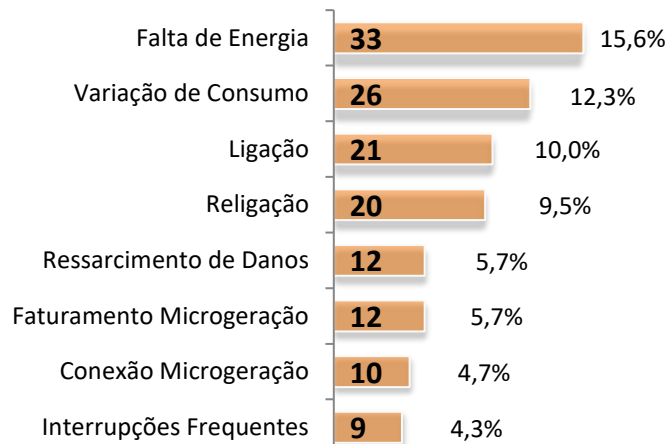
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



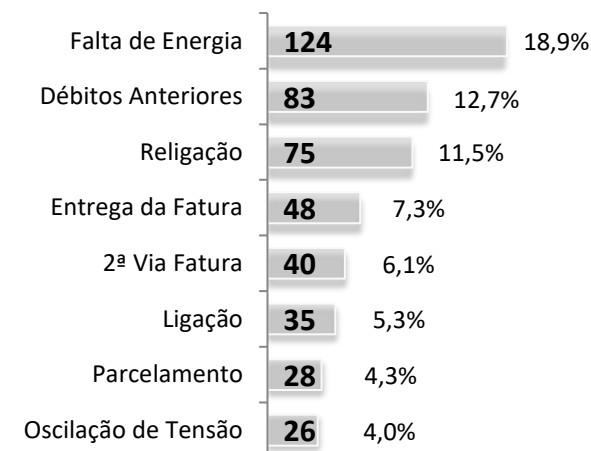
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Guarulhos	60
São José dos Campos	25
Mogi das Cruzes	20
Taubaté	14
Suzano	13
Pindamonhangaba	13
Jacareí	13
Itaquaquecetuba	10
Caraguatatuba	9
Ferraz de Vasconcelos	7

Reclamações mais frequentes no mês

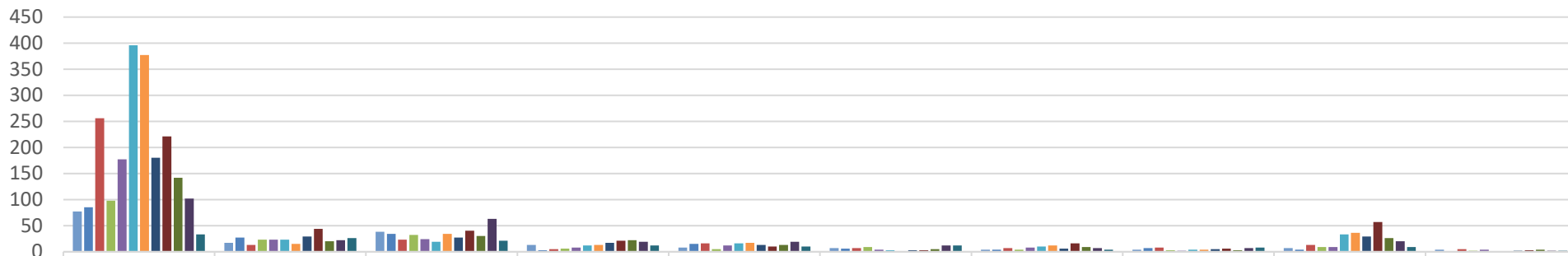


Informações mais solicitadas no mês



EDP SP

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



	Falta de Energia	Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro de Leitura	Ligação	Ressarcimento de Danos Elétricos	Conexão de Microgeração	Faturamento de Microgeração	Flutuação/Variação/Oscilação de Tensão	Cobrança Indevida	Interrupções Frequentes	Faturamento por Média
mai/23	77	17	38	13	8	7	4	4	7	4
jun/23	85	27	34	3	15	6	4	7	4	1
jul/23	256	13	23	5	16	7	7	8	13	5
ago/23	98	23	32	6	5	9	4	3	9	2
set/23	177	23	24	8	12	4	8	2	9	4
out/23	396	23	19	12	16	3	10	4	33	0
nov/23	377	15	34	13	17	1	12	4	36	1
dez/23	180	29	27	17	13	3	6	5	29	2
jan/24	221	44	40	21	10	3	16	6	57	3
fev/24	142	20	30	22	13	5	9	3	26	4
mar/24	102	22	63	19	19	12	7	7	20	2
abr/24	33	26	21	12	10	12	4	8	9	2



Energisa Sul-Sudeste

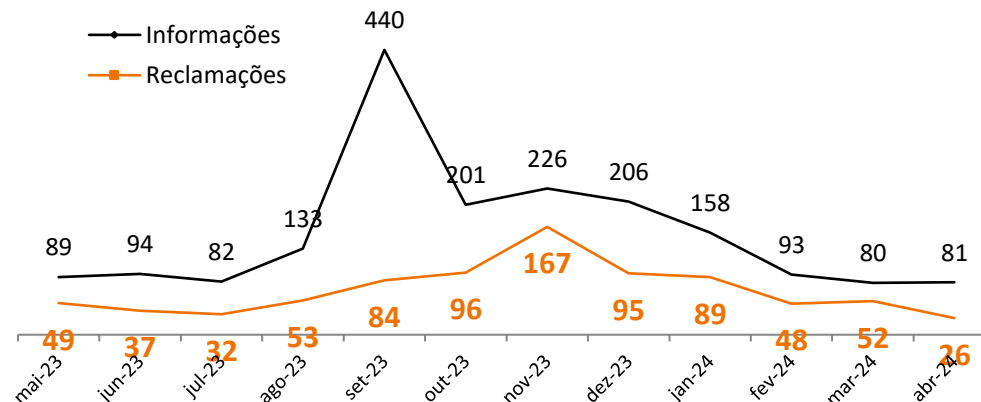
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
nov-23	226	167	73,96%	1	394
dez-23	206	95	-43,11%	0	301
jan-24	158	89	-6,32%	0	247
fev-24	93	48	-46,07%	1	142
mar-24	80	52	8,33%	0	132
abr-24	81	26	-50,00%	0	107

<sup>1</sup> Variação com relação ao mês anterior

<sup>2</sup> Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

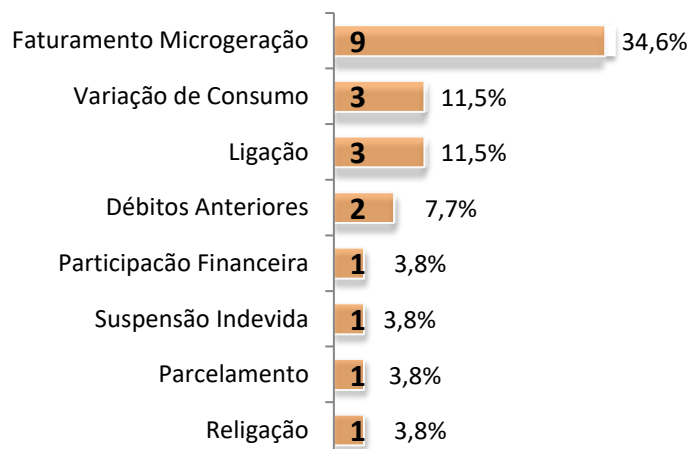
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



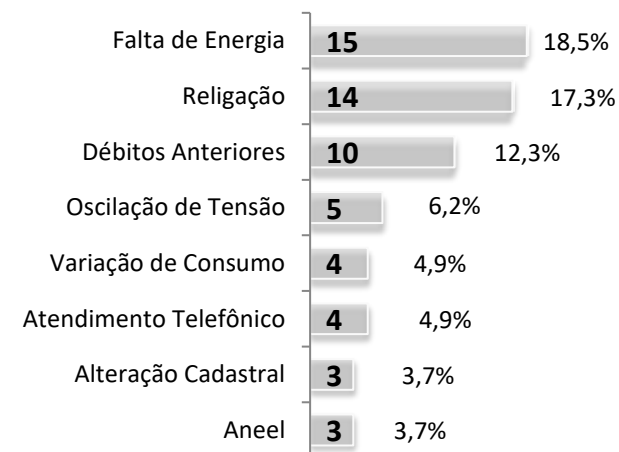
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Presidente Prudente	11
Bragança Paulista	3
Catanduva	3
Rancharia	2
Urupês	2
Novo Horizonte	2
Itajobi	2
Assis	2
Quatá	1
Oscar Bressane	1

Reclamações mais frequentes no mês

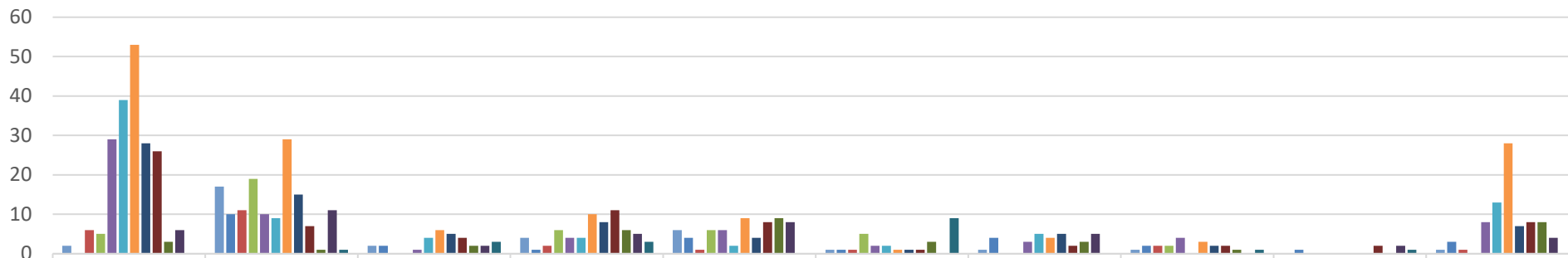


Informações mais solicitadas no mês



Energisa Sul-Sudeste

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



	Falta de Energia	Conexão de Microgeração	Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro Leitura	Ligação	Ressarcimento de Danos Elétricos	Faturamento Microgeração	Flutuação/Variação/Oscilação de Tensão	Extensão de Rede	Alteração Cadastral (Titularidade/ Nome)	Interrupções Frequentes
mai/23	2	17	2	4	6	1	1	1	0	1
jun/23	0	10	2	1	4	1	4	2	1	3
jul/23	6	11	0	2	1	1	0	2	0	1
ago/23	5	19	0	6	6	5	0	2	0	0
set/23	29	10	1	4	6	2	3	4	0	8
out/23	39	9	4	4	2	2	5	0	0	13
nov/23	53	29	6	10	9	1	4	3	0	28
dez/23	28	15	5	8	4	1	5	2	0	7
jan/24	26	7	4	11	8	1	2	2	2	8
fev/24	3	1	2	6	9	3	3	1	0	8
mar/24	6	11	2	5	8	0	5	0	2	4
abr/24	0	1	3	3	0	9	0	1	1	0

## **Dúvidas e reclamações sobre os serviços de energia elétrica, gás canalizado e saneamento básico?**

Para reclamações, contate primeiramente a concessionária que atua em seu município.

Caso a situação não seja resolvida ou você não fique satisfeito, ligue para o SAU-ARSESP.

### **Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU-ARSESP)**

**Energia Elétrica** – 0800 727 01 67

**Gás canalizado** – 0800 770 04 27

**Saneamento** – 0800 771 68 83

[sau@arsesp.sp.gov.br](mailto:sau@arsesp.sp.gov.br)

### **Ouvidoria ARSESP**

0800 770 6884

[ouvidoriaarsesp@sp.gov.br](mailto:ouvidoriaarsesp@sp.gov.br)

### **Canal exclusivo para prefeitos**

0800 771 7733

[arsesp.municipios@arsesp.sp.gov.br](mailto:arsesp.municipios@arsesp.sp.gov.br)

Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de São Paulo  
– ARSESP

Rua Cristiano Viana, 428

CEP 05411-902

Horário de atendimento (protocolo): 8:30 às 17:30

PABX: (11) 3204-2100

[www.arsesp.sp.gov.br](http://www.arsesp.sp.gov.br)



Secretaria de  **SÃO PAULO**  
**Parcerias em Investimentos** GOVERNO DO ESTADO